

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

3er. Trimestre - 2017

Nº	Canal	Operación, servicio o producto	Motivo del Reclamo	Ubicación geográfica	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de respuesta (días)
					A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	1	1.- Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)	39.- Inadecuada atención al usuario	Huancayo	1		11
2	3	3.- Cuenta a plazo	2.- Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	Huancayo	1		9
3	1		211.- No esta de acuerdo con los intereses que se cobran	Huancayo	1		14
4	1	9.- Crédito de consumo	21.- Publicidad engañosa	Huancayo	1		15
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS EN EL TRIMESTRE							4
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS							12
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE							51483